

HACCPをリテール事業で有効に実践する方法

(株)スープストックトーキョー 山森純子 Junko Yamamori

東北大学農学部卒業後、理研食品株式会社で商品開発に従事。
2006年より株式会社スープストックトーキョー品質管理スペシャリスト。NPO HACCP実践研究会登録講師。複業制度を活用して
2018年度より“リテールHACCP研究所”を主宰。ISO22000審査員補・食品表示管理士・日本行動分析学会員



新年度を迎えると、何となくワクワクしますね。新しいことに挑戦するのにも、ぴったりの時期です。皆様のHACCPの活動のますますのご発展をお祈りしております。

最終回の今回は、スープストックトーキョーの全般的なHACCP推進のための活動についてご紹介します。

全てのことに共通することは、どこからか形式的に借りてきたことではなく、できる限り、「自分たちのお客様・自分たちの店舗・自分たちの商品」について、自分たちが普段使っている言葉を使って、仲間を信じて、想いを伝えることです。

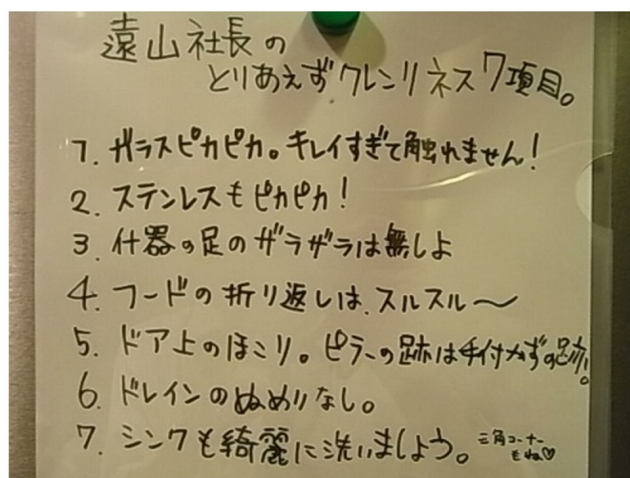
Soup Stock Tokyo 清潔な環境づくりのシンボル「クレンリネス7か条」

みなさんは、「クレンリネス」という言葉をご存知ですか？「クレンリネス(Cleanliness)」とは、「清潔な状態を保持すること」という意のファストフードやホテルを中心に使われている用語です。

「神は細部に宿る」という言葉がありますが、創業者の遠山(現在は会長)は、「フードの折り返しのような、見えにくい細部まで、清潔に保たれている店舗にしたい」という想いを込めて、「クレンリネス7か条」を掲げました。画像は、ある1人の店長が、自分の文字で記して、店舗に掲示していたものです。

スープストックトーキョーでは、「店舗とは、人格そのものである」という考え方をします。ですから、窓ガラスが手あかでベタベタ汚れている状態なんて、絶対にやめましょうね！ということです。

「クレンリネス7か条」は、スープストックトーキョーの清潔な環境づくりのための活動のシンボルです。



Soup Stock Tokyo 社内教育体制

スープストックトーキョーでは、職制ごとや季節ごとの、食品衛生に関する講習会があります。これらに、HACCP実践研究会の実務者講習や、その他のHACCPに関するセミナーなどで勉強したことを取り入れて、自分たちのHACCP講習会を企画して、開催しています。

「HACCPとは、宇宙食を安全に作るために開発された手法」というエピソードは有名ですが、スープストックトーキョーでは、更に生死に直結するエピソードとして、「ふぐ食中毒」の事例を伝えています。

化学的危険の代表例でもある「ふぐ食中毒」、一説では、日本最古と言われる、ふぐ食中毒死の形跡は、なんと縄文時代だそうです。ふぐ鍋を囲んだ家族が、命を落とし、そのまま土葬された状態の貝塚が見つかっています。

このエピソードを聞いたメンバーは、衝撃を受け、食に潜んでいる危険と人間の試行錯誤の歴史をダイレクトに感じ取り、自分たちも食の危険に真摯に向き合い、コントロールすることが大切であるということを再認識することができます。

各職制の教育体制

◎アルバイトスタッフ

ウェルカム・スープストックトーキョーという入社時オリエンテーションを全員に対して、およそ2時間かけて行っています。スープストックトーキョーの企業理念やブランドのことを学んだあとに、飲食店舗という舞台で必要とされる個人衛生や、食中毒予防の三原則、食物アレルギーの対応の基礎などをまず学びます。

◎新入社員

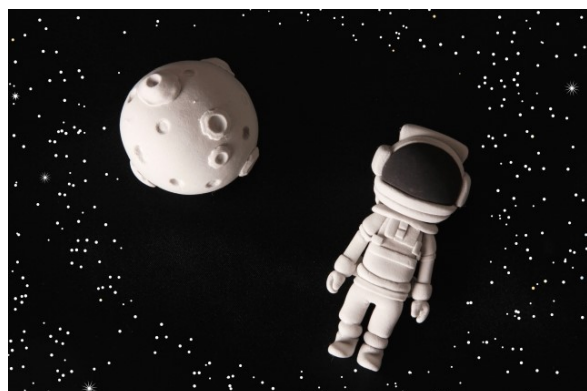
アルバイトスタッフとの一番の違い、社員には「パートナー(スープストックトーキョーにおけるアルバイトの呼称)を加害者に、お客様を被害者にしない責任がある」ということを学びます。「3つの危害」の概要と、その中から、食中毒、アレルギー、異物混入の基礎知識、社内の決まりを学びます。全員が食品衛生責任者の資格を取得します。

◎新任店長

店長に昇格する際の研修です。「3つの危害(生物学的・化学的・物理的危険)」の復習と、スープストックトーキョーの実際の商品と世の中の事例をもとに、自分たちで危害分析を行い、「パートナーを加害者に、お客様を被害者にしない」ために、店長として必要な姿勢や、特に気をつけるポイントを学びます。

◎エリアマネージャー

外部専門機関の通信教育を受講します。各層の研修や季節ごとの講習会の一部では、講師として参画してもらい、自分自身の言葉で現場感あるエピソードを熱意を持って伝えてもらいます。



Soup Stock Tokyo 専用SNSによる情報発信

スープストックトーキョーは、他店舗展開のチェーン店ですので、普段はそれぞれの店舗で仕事をしています。集合教育ができる機会は、やはり限定されます。

そのような環境であるスープストックトーキョーの財産のひとつとして、アルバイトスタッフも、社員も、社長も、「お客様のためにこんなことを考えて、こんなことを行ってみた」という想いを、いつでも誰でも発信することができる専用のSNSがあります。

「HACCPに関する知識も、日常の中で、普通の言葉で伝えたい」、そんな想いを発信する場として、このサイトに情報配信をしています。

食の安全衛生に関わる情報だけではなく、ベジタリアンやマクロビオティック、グルテンフリーなどのお客様の食のこだわりについても、併せて発信し、肩ひじを張らずに読んで頂けるようにしています。

Smash



いつでも誰でも想いを発信できる、SST専用のSNS。



【SSTがお客様のために心くぼりしていること】ベジタリアンのお客様

SSTがお客様のために心くぼりしていること
2017年08月07日(月)



【SSTがお客様のために心くぼりしていること】vol.55 冷たいスープを安全につくろう

SST STANDARD
SSTがお客様のために心くぼりしていること
2018年06月01日(金)

日本発 おもてなしのリテールHACCPを

私は、スープストックトーキョーのHACCP活動を、たくさんの仲間とともに、これからも推進していきます。

食の安全は、お客様にとって当たり前のことですが、当たり前とは、容易に実行できるということではありません。私は、製造工場とは全く異なる事業特性を持つ、リテール事業において、「一緒に働く仲間を信じて、お客様のところまで橋をかける」という信念を持って、HACCPを実践していきます。

おもてなしの心を込めた、「日本ならではのリテールHACCPの実践」を世界に向けて発信することが目標です。もし、ご自身の事業において、同じ想いを感じて下さる方がいらっしゃいましたら大変嬉しく思います。

この連載をお読み頂いた皆様に、もし、スープストックトーキョーにお越し頂ける機会がございましたら、スタッフ一同、心をこめておもてなしをさせていただきます。最後までお読み頂きましてありがとうございました。

